



Objeto

O presente documento regula os termos e condições gerais de utilização da plataforma eletrónica iCanal. Esta plataforma foi desenvolvida em resposta à Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, sendo a ACIN - iCloud Solutions, Lda. quem a disponibiliza às entidades que pretendam utilizar um canal eletrónico de denúncias. A ACIN - iCloud Solutions, Lda. é a empresa titular de todos os direitos de propriedade intelectual do iCanal.

Descrição da Plataforma

O iCanal é um canal online que permite às entidades dispor de um canal interno ou externo, de acordo com o previsto na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.

Para o efeito, a plataforma possui funcionalidades que permitem aos denunciantes apresentar uma denúncia, salvaguardando o anonimato da sua identidade e a confidencialidade, bem como às entidades gerir as infrações reportadas através do canal.

Registo

O registo no portal da plataforma é efetuado pela equipa de serviço ao cliente afeta ao serviço, após a adjudicação da proposta e a configuração da entidade no portal.

Acesso ao Serviço

- No caso das entidades: o acesso às funcionalidades da plataforma eletrónica é efetuado com base num nome de utilizador (“Utilizador”) e numa palavra-passe (“Password”), definidos pelo próprio utilizador. Os utilizadores podem alterar a sua palavra-passe em qualquer momento.
- No caso dos denunciantes: se pretenderem manter o anonimato, deverão guardar o código fornecido no momento da submissão da denúncia, de forma a poderem consultar posteriormente o estado da mesma. Caso o denunciante não pretenda manter-se anónimo, receberá notificações por e-mail (associadas à denúncia) sobre o estado e alterações efetuadas à mesma.

Serviços de Apoio e Assistência

O iCanal garante, em dias úteis, entre as 09h00 e as 19h00, serviços de apoio e assistência, por telefone (disponibilizando a todos os clientes um serviço de helpdesk), por e-mail ou presencialmente nos nossos escritórios.

O iCanal assegura a disponibilidade de um conjunto de serviços básicos, que inclui o acesso a todas as funcionalidades essenciais da plataforma, permitindo, em simultâneo, que os diferentes utilizadores da plataforma realizem as suas atividades.



Direitos e Obrigações

Obrigações da ACIN - iCloud Solutions, Lda. perante:

- As entidades
 1. Garantir a confidencialidade da informação, restringindo o acesso à plataforma através de processos de identificação, autenticação e validação de identidade;
 2. Assegurar a integridade da informação, através de processos que impeçam destruição, perda, desvio, violação de acesso e modificação, bem como exposição ilegítima ou não autorizada;
 3. Fornecer informação sobre a Política de Segurança da Informação adotada pela ACIN – iCloud Solutions, Lda.;
 4. Utilizar todos os recursos humanos, materiais e informáticos necessários e adequados à prestação do serviço;
 5. Manter o acesso à plataforma e disponibilizar, em formato exportável, sempre que solicitado pela entidade, toda a informação armazenada para consulta (informação dos utilizadores, histórico de denúncias e outra informação disponível).
- Os denunciantes
 1. Garantir o anonimato (quando solicitado) e a confidencialidade da informação, limitando o acesso à plataforma através de processos de identificação, autenticação e validação de identidade (quando aplicável);
 2. Assegurar a integridade da informação, através de processos que impeçam destruição, perda, desvio, violação de acesso e modificação, bem como exposição ilegítima ou não autorizada;
 3. Fornecer informação sobre a Política de Segurança da Informação adotada pela ACIN – iCloud Solutions, Lda.;
 4. Utilizar todos os recursos humanos, materiais e informáticos necessários e adequados à prestação do serviço.

Direitos da ACIN – iCloud Solutions, Lda. perante as entidades:

1. Cessar, cancelar ou revogar o acesso à plataforma caso a integridade, confidencialidade e disponibilidade da informação seja comprometida;
2. Cessar, cancelar ou revogar o acesso à plataforma caso o utilizador da entidade não cumpra os termos e requisitos referidos no presente documento;
3. Alterar os termos e condições gerais de registo, comunicando previamente à entidade tais alterações por meios eletrónicos.

Obrigações da entidade (incluindo os seus representantes e agentes) perante a ACIN – iCloud Solutions, Lda.:

1. Assegurar que todos os utilizadores cumprem os termos e condições gerais de registo descritos pela

D| Público

Data: 27-01-2026

DS134_V7_2

*Informação: Preço máximo a pagar por minuto: 0,09€ (+IVA) para as chamadas originadas nas redes fixas e 0,13€ (+IVA) para as originadas nas redes móveis.

   



- ACIN - iCloud Solutions, Lda. neste documento;
2. Não publicar, submeter ou permitir a submissão de qualquer informação difamatória, ilegal ou abusiva, através da plataforma;
 3. Não utilizar tecnologia de acesso para obter documentação codificada ou outros aspetos técnicos de programação através da plataforma;
 4. Manter a confidencialidade da palavra-passe de acesso e prevenir a sua utilização abusiva, assumindo plena responsabilidade pela sua utilização por terceiros no acesso aos serviços disponibilizados nesta plataforma.

Responsabilidades

A ACIN - iCloud Solutions, Lda. utilizará todos os meios possíveis para garantir os recursos tecnológicos e humanos necessários ao cumprimento e resposta eficiente a todos os serviços disponibilizados pela plataforma.

Responsabilidades da ACIN – iCloud Solutions, Lda. perante:

- As entidades
 1. Atribuição de acessos;
 2. Apoio na gestão da plataforma e criação de utilizadores.
- Os denunciantes
 1. Atribuição de acesso a uma denúncia apresentada por um denunciante através de:
 - a. Um código (quando solicitado anonimato);
 - b. A caixa de correio eletrónico associada à denúncia submetida.

A ACIN – iCloud Solutions, Lda. não se responsabiliza pelos seguintes aspetos:

1. O conteúdo da informação criada na plataforma através das denúncias efetuadas pelos denunciantes e das respostas dadas pelas entidades, uma vez que a ACIN não analisa, revê, acrescenta ou modifica a informação nelas contida;
2. A perda de informação, quando imputável às entidades;
3. O cumprimento dos prazos de resposta ao tratamento das denúncias, conforme definido na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, pela entidade gestora do iCan;
4. A ocorrência de litígio entre o denunciante e as entidades gestoras do iCanal, não podendo a ACIN - iCloud Solutions, Lda. facultar a quem quer que seja informação na sua posse que possa ser útil para a resolução de qualquer litígio, exceto mediante decisão judicial ou equivalente, adotada por autoridade competente para o efeito.



Responsabilidades da entidade (incluindo os seus representantes e agentes) perante a ACIN – iCloud Solutions, Lda.:

1. Notificar a ACIN - iCloud Solutions, Lda. sempre que tenha conhecimento de qualquer comportamento ilícito ou violação de acesso envolvendo a sua sessão;
2. Cumprir todas as obrigações decorrentes do presente acordo;
3. Responder pelas atividades dos seus representantes ou agentes;
4. Efetuar os pagamentos acordados na proposta ou contrato.

Resolução, Prazos e Incumprimento

O incumprimento, por parte da entidade, das obrigações mencionadas no presente contrato confere à ACIN - iCloud Solutions, Lda. o direito de cessar, revogar ou cancelar o acesso à plataforma, caso o Utilizador não cumpra os termos e condições do acordo, ou por motivos de ordem técnica.

Níveis de Serviço

A ACIN - iCloud Solutions, Lda. garante o cumprimento dos seguintes níveis de serviço:

Tempo máximo da 1.ª resposta a e-mail (dias úteis)	R.T.O.	R.P.O.	Disponibilidade Geral da Solução
60 m <= 120 min	< 4h	24 h	99,90%

A monitorização contínua, suportada por uma poderosa infraestrutura tecnológica, composta por um conjunto de meios técnicos e tecnológicos de última geração, através da integração e automatização dos processos do Sistema de Gestão de Serviços, em conformidade com a norma ISO 20000, bem como pela elaboração de relatórios de desempenho, permite avaliar a eficácia e melhorar a capacidade de resposta em caso de eventual anomalia na prestação dos serviços.

Dados da Entidade e do Denunciante

Os dados recolhidos são utilizados para efeitos contratuais estabelecidos com a entidade, bem como para o envio de newsletters ou promoções nas plataformas comercializadas pela ACIN - iCloud Solutions, Lda., desde que a entidade não manifeste a sua não aceitação no momento do acesso ao portal.

Os dados do denunciante serão visíveis para as entidades objeto da denúncia, caso o denunciante não solicite o anonimato.



Confidencialidade dos Dados da Entidade e do Denunciante

Os dados que compõem o perfil da entidade são: nome, número de identificação fiscal e código de domínio. Estes dados são inseridos pela equipa de apoio afeta ao serviço, de acordo com a informação fornecida pela própria entidade. Os dados são utilizados exclusivamente para efeitos contratuais e encontram-se protegidos em conformidade com a política de privacidade da ACIN - iCloud Solutions, Lda.

As entidades gestoras do canal de denúncias podem criar utilizadores, sendo necessário, para tal, identificar dados como: nome e endereço de e-mail.

Os dados do denunciante serão sempre confidenciais, exceto quando for solicitado o anonimato, caso em que não serão recolhidos quaisquer dados do denunciante e, quando sejam adicionadas gravações, a voz será distorcida.

Conservação de Dados

A informação relativa às denúncias e ao respetivo tratamento é armazenada na plataforma por um período de tempo indefinido.

Os dados serão anonimizados quando as entidades utilizadoras do iCanal solicitarem a eliminação da informação.

Preço e Pagamento do Serviço

O custo dos serviços prestados pelo iCanal será definido em função da adjudicação de uma proposta.

A ACIN – iCloud Solutions, Lda reserva-se o direito de atualizar anualmente os preços praticados, de acordo com a variação do Índice de Preços no Consumidor publicado pelo Instituto Nacional de Estatística e com base em valores não inferiores ao IPC médio registado no ano imediatamente anterior. Todos os pagamentos serão efetuados em Euros (€). O preço acresce de IVA à taxa legal em vigor.

Reembolsos

Não se aplica qualquer política de reembolso aos serviços prestados através do Portal do iCanal.

Duração e Alterações

A renovação do serviço contratado será gerida pela equipa de apoio ao cliente afeta aos serviços da plataforma e terá a duração acordada na proposta.

Subcontratação

O Portal iCanal subcontrata/integra:



- PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda. – para o processamento de pagamentos via Multibanco, cartão de crédito/débito e MB WAY;
- A plataforma iGEST – para efeitos de faturação;
- Salesforce - CRM – para a gestão de pedidos de demonstração, e-mails e chamadas telefónicas;
- ipBrick - click to call e para os clientes que optem pela solução de denúncia telefónica (anónima).

Contactos Gerais e do Encarregado de Proteção de Dados (DPO)

Todos os utilizadores e partes interessadas devem utilizar os meios adequados para a comunicação coletiva. Estes meios podem incluir e-mail, cartas por correio ou outros, consoante a criticidade e a natureza da matéria.

As chamadas telefónicas são gravadas para efeitos de controlo de qualidade, com a devida autorização da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd). Na ausência de consentimento para a gravação, o contacto deve ser efetuado por outros meios.

Nome	Entidade responsável
Morada	ACIN – iCloud Solutions Lda Estrada Regional 104 N.º 42-A 9350-203 Ribeira Brava, Madeira, Portugal
Endereço de email	apoio@icanal.pt
Website	https://icanal.pt/
Telefone	707 451 451 ¹ Valor máximo a pagar por minuto: 0,09 € (+IVA) para chamadas originadas em redes fixas e 0,13 € (+IVA) para chamadas originadas em redes móveis.

Em caso de dúvida ou de qualquer incidente relacionado com a proteção de dados, os utilizadores da plataforma podem contactar os Encarregados de Proteção de Dados (DPO – Art.º 37.º do RGPD), nomeados pela gestão de topo do grupo ACIN. Estes profissionais estão disponíveis para prestar apoio aos utilizadores do iCanal e também para colaborar com a autoridade de controlo competente: Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd).

Os Encarregados de Proteção de Dados podem ser contactados por e-mail através do endereço dpo@acin.pt ou pelo telefone indicado anteriormente.

Legislação Aplicável e Jurisdição Competente

Qualquer litígio decorrente da interpretação ou execução do presente documento será regulado pela lei



portuguesa. Para a resolução de tais litígios, as partes elegem a jurisdição da Comarca do Funchal, com exclusão de qualquer outra.

Direito de Livre Resolução

O consumidor tem direito a resolver o presente contrato dentro do prazo de 14 dias, a contar do dia seguinte à data da celebração do mesmo, sem necessidade de indicar qualquer motivo. Findo esse prazo, o Direito de Livre Resolução expira.

Para efeitos de exercício do Direito de Livre Resolução, o Cliente tem de manifestar a sua pretensão através de uma declaração inequívoca, que poderá ser enviada por correio para a Estrada Regional 104 N.º 42-A, 9350-203 Ribeira Brava – Madeira, ou para o correio eletrónico apoio@icanal.pt.

Efeitos da livre resolução

Em caso de resolução do presente contrato, serão reembolsados ao Cliente todos os pagamentos efetuados, sem demora injustificada.

O reembolso será efetuado através do mesmo meio de pagamento usado pelo Cliente na transação inicial, salvo acordo expresse em contrário.

Especificidades da execução imediata do contrato e exercício do Direito de Livre Resolução:

Tendo em conta a natureza e especificidades dos serviços a prestar, a execução do contrato poderá, por vezes, iniciar-se de forma imediata após a sua celebração.

O Cliente declara, assim, prestar o seu consentimento expresse para que a execução dos serviços comece antes de decorrido o prazo de 14 dias, reservado ao Direito de Livre Resolução.

O Cliente reconhece ainda que, caso os serviços sejam plenamente executados antes do termo daquele prazo, perde o direito de resolver o contrato.

No entanto, quando o contrato não estiver integralmente executado e caso o Cliente, após ter prestado o referido consentimento, exerça o seu Direito de Livre Resolução, ficará obrigado ao pagamento de um valor proporcional aos serviços prestados até à data da comunicação da resolução.